

GUÍA ÚTIL DE WHATSAPP PARA HOTELES

EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO DE HABITACIONES



¿POR QUÉ DEBES INCORPORARLA?

Cada mes aumenta en **100 millones** el número de usuarios frecuentes. En 2015 la emplearon más de **900 millones** de personas.

SOLUCIONES EN TIEMPO REAL

EL CLIENTE LA CONOCE SIN ESFUERZO

CONNOTACIONES EMOCIONALES POSITIVAS

DESCONGESTIÓN DE OTRAS ÁREAS

PRIMEROS PASOS



1. Podrás gestionar grupos y chats desde tu ordenador. Es más rápido, cómodo y profesional.

2. Entra en web.whatsapp.com

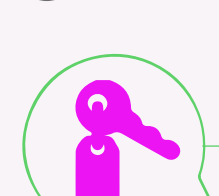
3. Mantén tu teléfono activo conectado a la red wifi.

4. Escanea el código QR que aparece en pantalla desde el móvil donde tengas el número de Whatsapp.

5. Configura los requisitos técnicos dependiendo el dispositivo en el que tengas la cuenta.



ORDENA LOS CLIENTES POR HABITACIÓN



HABITACIÓN 300
670 XXX 907

¡ INMEDIATEZ ASEGURADA !

Hola. No encuentro la clave del wifi. ¿Podrías mandármela por favor?

15:31

1. Identifica el número del cliente con la habitación en el check-in.



2. Anúlalo tras el check-out.

Por supuesto Sra. Méndez. Debe conectarse a Hotel Vapor y después de entrar en su navegador habitual introducir la siguiente contraseña XV98IOL0.

No dude en contactar de nuevo con Atención al Cliente ante cualquier duda.

15:32 ✓

'TIPS' Y CONSEJOS



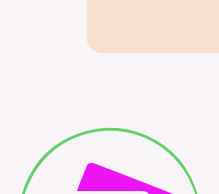
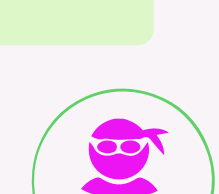
Pon el logo de Whatsapp en tu web y blog con el número de teléfono para anunciar este servicio.

Usa **emojis** para no ser demasiado corporativo o frío. Ofrece una atención cercana pero correcta y educada. Elabora un código de estilo, si es necesario, para unificar el tipo de lenguaje y tono.



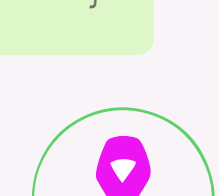
Da la bienvenida con un primer mensaje. Genera sensación de seguridad ofreciendo **24 horas** de atención ante cualquier emergencia o necesidad.

No facilites por este sistema **información privada** de los clientes como direcciones de email, cuentas en redes o teléfonos en chats de grupos.

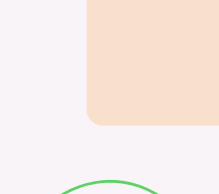


Evita gestionar la última parte del proceso de reserva para que el número de **tarjeta de crédito** no quede grabado en ningún mensaje.

Tunea el logo del número Whatsapp de atención al cliente con causas justas (sida, cáncer, lucha contra la violencia, infancia, día del agua) para potenciar tu **RSC** (responsabilidad social corporativa).

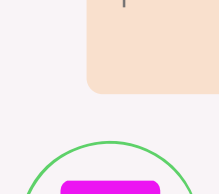


Humaniza la foto de perfil de cada grupo con personas. Las imágenes con **rostros** generan más emoción y empatía. Pero no utilices imágenes de menores.



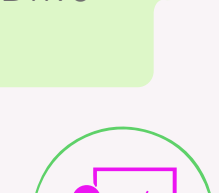
Aprovecha la posibilidad de enviar fotos, vídeos, collages, audios... que ofrece la aplicación. Adapta con **medida** cada **formato** a cada uno de los grupos.

No satures al cliente con mensajes. Tras el check-out puedes de pedirte recordando los privilegios de reservar en tu **canal directo** e invitarles a opinar en algún portal.



Cierra cada día la **sesión** de Whatsapp web. Haz **copias** de seguridad de las conversaciones (con Google Drive o en Ajustes del móvil).

Forma a tu personal y conciencias del poder de la herramienta.



CÓMO INTEGRARLO EN TU 'ROOM SERVICE'

1. Elabora una carta con pocos ítems y no más de tres emojis para un proceso sencillo.
2. Pon nombres que enganchen al cliente y le hagan sonreír.

Hoy no me puedo levantar
🍳🍞🍉 Tostadas, café, fruta, huevos y pastas

Algo para picar
🍷🍷🍷 Snacks, Coca-Cola, agua y gominolas

Se lo pido
🍷🍷🍷 Botella de cava, dos copas y bombones

Me quedo a trabajar
🍷🍷🍷 Sandwich, ensalada, helado, papas y agua.

Toiletries
🚿 Toallas 🧦 Zapatillas
🧼 Higiene personal

Be quiet!
zzz🙏👉 Ruido al lado
zzz🙏👆 Ruido arriba

LEGALIDAD



Artículo 21.1 LSSI
Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

Artículo 21.1 LSSI párrafo 2
Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

(*) Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI),

Fuente: Whatsapp, Statista, Alfot Hotels, Ministerio de Industria y Turismo.